



Cliëntervaringsonderzoek Jeugd Zuid-Holland Zuid 2022

© jb Lorenz 2023

Door:

Jessica Aarnink

Marco den Outer

Sander Moret

Mei 2023

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Omdat ervaring telt	3
1.3	Onderzoek in het kort	4
1.4	Leeswijzer	6
2.	Toegankelijkheid van jeugdhulp	8
2.1	Toeleiding	8
2.2	Het zoeken en vinden van hulp	9
2.3	Wachten op hulp	10
3.	Kwaliteit van de hulp	11
3.1	Omgang door hulpverleners	11
3.2	Deskundigheid van hulpverleners	13
3.3	Samenwerking tussen hulpverleners	14
4.	Effect van de hulp	15
4.1	De invloed van de jeugdhulp	15
4.2	De mate waarin de jeugdhulp heeft geholpen	16
5.	Conclusies en aanbevelingen	19
5.1	Conclusies	19
5.2	Aanbevelingen	19
	Bijlage 1: Methode Omdat Ervaring Telt	21
	Toepassingsgebied	21
	Methode	22
	Stap 1: Het ontwerpen en instellen van het instrument	23
	Stap 2: Strategie voor het ophalen van verhalen	23
	Stap 3: Patronen in de verhalen ontdekken en collectieve zingeving	24
	Stap 4: Interventies die sturen op gewenste uitkomsten en monitoring hiervan	24
	Mogelijkheden en beperkingen	24
	Bijlage 2: Overzicht opbrengsten	26

1

Inleiding

1.1 Aanleiding

De Serviceorganisatie Jeugd ZHZ (SOJ) verricht taken in het kader van de Jeugdwet voor 10 gemeenten in de regio Zuid-Holland Zuid. Het laten uitvoeren van het wettelijk verplichte cliëntervaringsonderzoek (CEO) is een van de taken die de SOJ jaarlijks uitvoert.

SOJ heeft jb Lorenz gevraagd het CEO Jeugd 2022 uit te voeren. De SOJ wil op basis van het onderzoek, de conclusies en de aanbevelingen kunnen bijsturen waar dat nodig is. Naast het uitvoeren van het CEO is de real-time data door jb Lorenz verwerkt in een inzichtelijke monitor die beschikbaar is voor de SOJ.

Dit is het rapport over de ervaringen van cliënten en ouders/verzorgers met jeugdhulp voor de regio Zuid-Holland Zuid. Voor het eerst wordt het cliëntervaringsonderzoek in Zuid-Holland Zuid uitgevoerd door jongeren en hun ouders/verzorgers hun ervaringen te laten vertellen en door mensen zelf te laten aangeven, aan die hand van een vragenlijst, wat dat voor hen betekent.

Onderliggend rapport gaat over de ervaringen van jongeren en ouders/verzorgers met jeugdhulp in de regio Zuid-Holland Zuid in 2022.

1.2 Omdat ervaring telt

Het ophalen van ervaringen is een vorm van zogenaamd pre-hypothese-onderzoek: we bedenken dus niet vooraf wat 'goede' jeugdhulp is om daarna te meten of de geboden hulp daaraan voldoet. Een dergelijke aanpak doet geen recht aan de complexiteit van de vraagstukken en maakt het bovendien lastig om nieuwe ontwikkelingen en zwakke signalen te ontdekken.

Bij het interpreteren van de resultaten van verhalend onderzoek zoals in het onderliggende cliëntervaringsonderzoek, is het belangrijk om steeds in het achterhoofd te houden dat het hier gaat om het ophalen van de ervaringen met jeugdhulp vanuit het perspectief van jongeren en ouders/verzorgers. Dat cliëntperspectief is per definitie niet neutraal. Verwachtingen en persoonlijke voorkeuren spelen een belangrijke rol. Als een inwoner een ervaring duidt als 'positief' of 'negatief' is dat geen objectief oordeel over de kwaliteit van de geboden hulp, maar een oordeel over hoe die hulp is ervaren. Dat neemt niet weg dat het hier om serieuze en waardevolle signalen gaat. Juist bij vormen van professionele dienstverlening in de persoonlijke levenssfeer zoals jeugdhulp is de uiteindelijke ervaring bij de ontvanger en de mate van tevredenheid over de jeugdhulp een belangrijk onderdeel van het resultaat. Van zowel positieve als negatieve ervaringen kan daarom veel worden geleerd over wat er goed gaat en wat er beter kan.

*Note, In bijlage 1 vindt u een uitgebreide uitleg over de methode 'Omdat ervaring telt'.

1.3 Onderzoek in het kort

De vraag die centraal staat in het onderzoek is:

“Denk eens aan de jeugdhulp die je krijgt of kreeg, wat was belangrijk voor je en vertel je ervaring hierover”

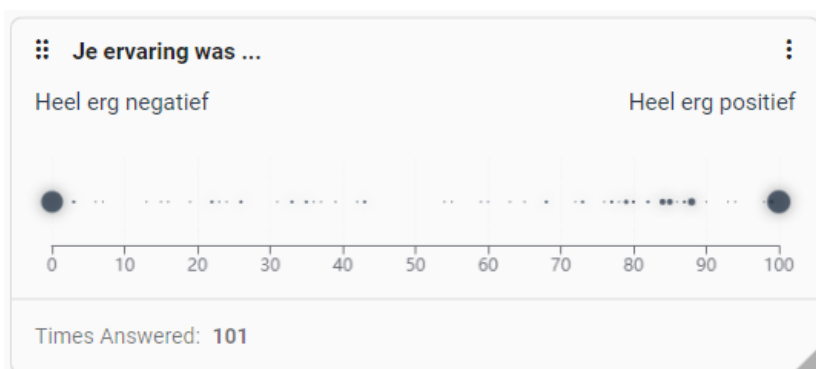
Deze vraag levert een unieke ervaring op met jeugdhulp in Zuid-Holland Zuid die door ouders/ verzorgers of jongeren zelf is opgeschreven. Door de vragenlijst door te lopen, kan iedereen zelf aangeven wat hun ervaring voor hen betekent en er op reflecteren. Iedereen bepaalt zelf de waarde en belangrijkheid van (elementen in) hun ervaring.

Het onderzoek is uitgezet via de aanbieders van jeugdhulp in de regio, social media, brieven vanuit de Service Organisatie Jeugd en door extra inzet van een aantal gemeenten. Denk bij dit laatste aan het actief verspreiden van de flyers onder jongerenwerkers, de adviesraad en het gericht aansturen van het wijkteam. Mensen mogen meerdere, verschillende, ervaringen delen, omdat elke ervaring waarde heeft. Er hebben 109 ouders gereageerd en 17 jongeren. Deze vertellers hebben de moeite genomen om hun ervaring te delen. Van 104 van hen mogen we hun ervaring -onherkenbaar- delen in deze rapportage¹. Dat is een bijzonder mooi aantal mensen dat de moeite heeft genomen om hun ervaring(en) te delen en hiermee anderen wil helpen.

Algemene gegevens

Hieronder volgen algemene gegevens over de inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld.

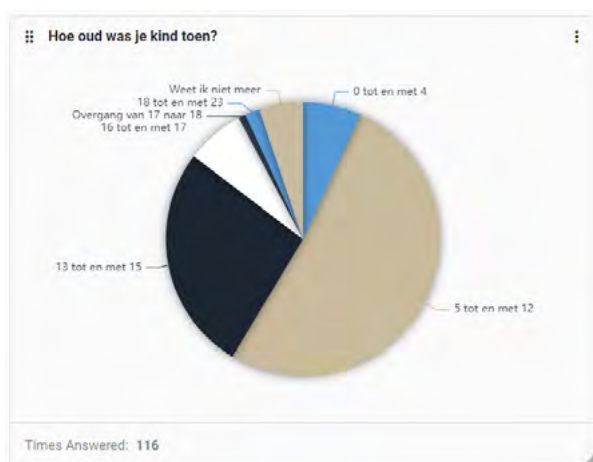
De ervaringen zijn door de ouders en jongeren overwegend als positief bestempeld, namelijk 63 om 42. Zie figuur 1.



Figuur 1

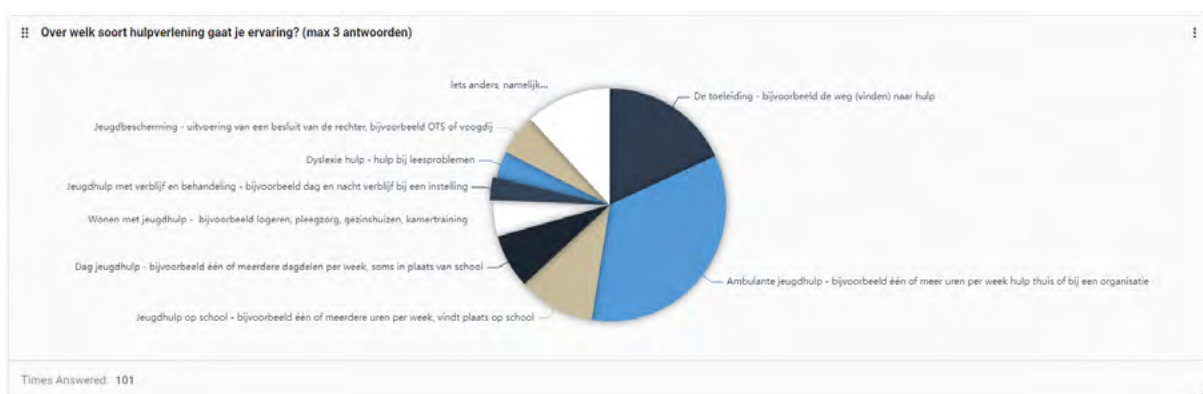
In de meeste ervaringen gaat het over kinderen van 5 t/m 12 jaar oud (52%) en 13 t/m 15 jaar oud (27%). Zie figuur 2.

¹ De ervaringen die we delen in de rapportage zijn citaten, er is niets aan veranderd. In een enkel geval is de naam van een hulpverlener verwijderd.



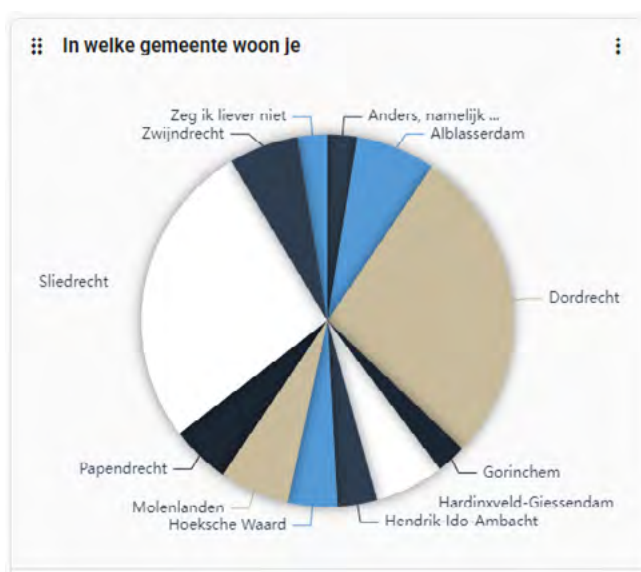
Figuur 2

De ervaringen gingen vooral over Ambulante hulp (34%) en Toeleiding (18%). Zie figuur 3.



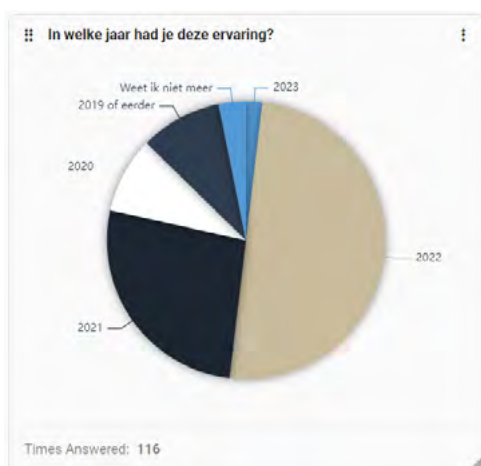
Figuur 3

We zien een ongebalanceerde vertegenwoordiging van gemeenten waar jongeren en ouders/verzorgers wonen. Dit is deels te verklaren door de extra gemeentelijke inzet van een aantal gemeenten om ervaringen op te halen.



Figuur 4

Tot slot, hebben de vertellers aangegeven dat hun ervaringen recent zijn, ongeveer de helft speelde in 2022 en 27% in 2021. Zie figuur 5.

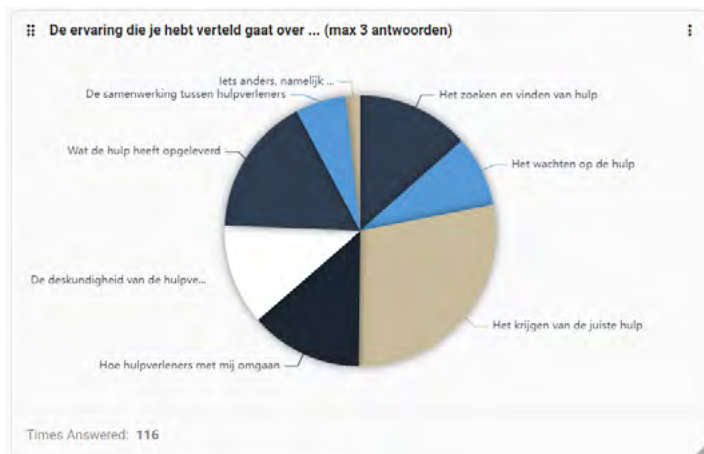


Figuur 5

Dit algemene beeld, samen met de clustering van antwoorden die heeft opgetreden bij verschillende vragen waarbij een stip geplaatst moest worden is een sterke indicator dat dit een representatief onderzoek is onder de gebruikers van jeugdhulp.

1.4 Leeswijzer

Vanaf 2021 hebben gemeenten meer ruimte gekregen om het cliënt ervaringsonderzoek (CEO) vorm te geven. Het CEO Jeugd gaat in ieder geval over drie onderwerpen: toegankelijkheid van voorzieningen (hoofdstuk 2), kwaliteit van ondersteuning (hoofdstuk 3) én ervaren effect van de ondersteuning op de zelfredzaamheid en participatie (hoofdstuk 4). Zie figuur 6.



Figuur 6

De bevindingen op deze drie onderwerpen zijn in aparte hoofdstukken geplaatst. Daarna volgt hoofdstuk 5 met conclusies en aanbevelingen. In de bijlagen vindt u een overzicht van de resultaten die opgehaald zijn voor het rapport over 2022 en een uitgebreide beschrijving van de gebruikte methode.

Dit onderzoek levert geen objectieve beoordeling op, maar geeft wel een goed beeld waarom mensen vinden wat ze vinden en wat ze belangrijk vinden. Er zijn twee vragenlijsten gebruikt waarbij alleen de invuller anders is aangesproken, bijvoorbeeld 'jij' bij de vragenlijst jongeren of 'je (klein) kind' bij de vragenlijst voor ouders/verzorgers. Dit komt in de grafieken niet altijd even expliciet naar voren. Tenzij anders aangegeven, geeft een afbeelding de resultaten van beide vragenlijsten weer.



2

Toegankelijkheid van jeugdhulp

Met toegankelijkheid van jeugdhulp, of toeleiding, wordt het traject bedoeld vanaf het moment dat inwoners beseffen dat ze een hulpvraag te hebben tot het moment dat ze daadwerkelijk hulp ontvangen. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar toeleiding en ervaringen die gaan over het zoeken en vinden van hulp en het wachten op hulp.

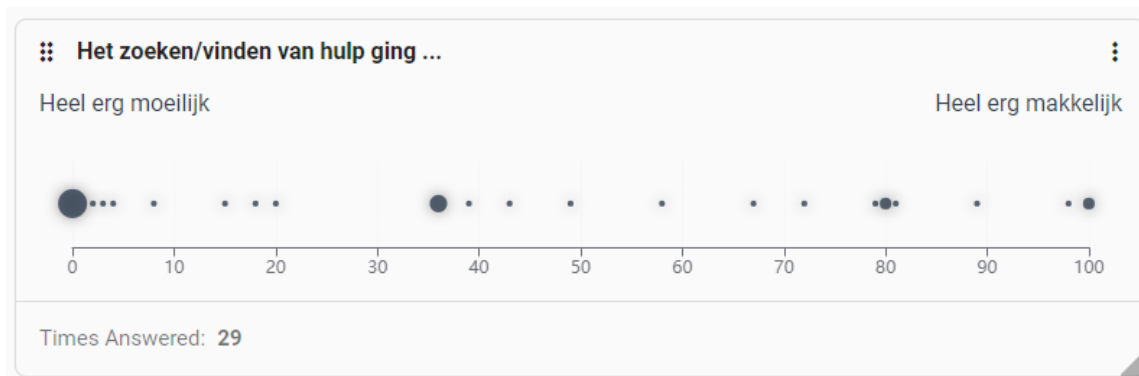
Het ontvangen van de juiste hulp speelt ook mee in de ervaringen, dit wordt toegelicht in het hoofdstuk over kwaliteit.

2.1 Toeleiding

In totaal gaan 29 van de beschreven ervaringen over toeleiding. Hiervan wordt in 40% aangegeven dat het wijkteam een rol speelt. Dat is een groter aandeel dan in het totaal overzicht. Dat is volgens verwachting, vanwege de rol die het wijkteam speelt bij toeleiding.

Wat opvalt bij de toeleiding, is dat meer dan de helft van de 29 ervaringen aangeeft dat het zoeken en vinden van hulp (heel erg) moeilijk ging. Zie figuur 7. Op één na zijn deze ervaringen als negatief bestempeld door de vertellers.

“Onze ervaring is dat het een zoektocht was en soms nog steeds is om de juiste hulp te krijgen voor onze dochter ondanks dat wij al jaren geleden wisten wat zij nodig had. Wij lopen aan tegen bureaucratie, lange wachttijden en het zien van ons kind als casus. Het duurt lang, voordat er ruimte is voor erkenning voor ons kind en de zorg die wij als ouders dragen. Dit zorgt voor frustratie, onmacht en meer stress.”



Figuur 7

De 11 respondenten die aangeven dat het zoeken en vinden hulp (heel erg) makkelijk ging, bestempelen bijna allemaal hun ervaring als positief.

“Positief vond ik het door vragen en visueel maken van onze problemen/ hulp vraag”

Dat geeft aan dat het moeilijk of makkelijk kunnen vinden van jeugdhulp een belangrijke indicator is voor de uiteindelijke positieve of negatieve ervaring met jeugdhulp.

2.2 Het zoeken en vinden van hulp

De ouders/verzorgers die aangeven dat hun ervaring over het zoeken en vinden van hulp gaat (33), geven aan dat de rol van henzelf in de ervaring groter is dan die van hun kind of anderen. Dat is zichtbaar in de clustering van stippen linksonder in de linker driehoek van figuur 8. Er is bij de vertellers behoefte aan meer balans.

“Bij de begeleiding van onze dochter (15 jaar) met psychische problemen hebben we alles zelf moeten doen. Het sociaal wijkteam bood nauwelijks ondersteuning. ... Wij zijn redelijk assertieve ouders en kunnen die initiatieven nemen maar hoe moet dat met ouders die niet zo assertief zijn!”

De vertellers geven aan dat zij liever zouden zien dat hun eigen rol kleiner is en meer in balans tussen henzelf en hun kind en anderen. Dat is zichtbaar in de concentratie van stippen in het midden bij de rechter driehoek in figuur 8.



Figuur 8

*“Ook ben ik bij dat ik dit alles zelf heb kunnen betalen voor mijn kind.
Maar veel ouders zullen dit niet kunnen. Hoe triest is dat voor de kinderen!
En, de gemeente gaat niet eens in gesprek hier over.”*

2.3 Wachten op hulp

Van alle beschreven ervaringen gaan er 25 over het wachten op hulp. Deze zijn vooral negatief (18). Wat vooral opvalt, is dat ruim de helft van die 25 (56%) aangeeft dat ze (op het moment van het delen van de ervaring) nog steeds op hulp wachten. Daarnaast heeft 17% langer dan zes maanden op hulp moeten wachten.

*“ik als moeder ben totaal uitgeput, heb een depressie en een burnout
en voel me niet serieus meer genomen door jullie. Er is nooit een reden aangegeven
waarom dat het zo lang moet duren en er is ook nooit tussendoor
even contact gezocht terwijl de situatie heel zorgelijk is.”*

Van de respondenten die nog steeds wachten, speelde de ervaring voor tweederde in 2022. Daarnaast zijn er vier ervaringen in 2021 en één in 2020. Deze inwoners wachten al tussen de één en drie jaar op jeugdhulp. In de ervaringen valt op dat de belangrijkste factoren hierin wachtlijsten (door beperkte uitstroom mogelijkheden) en gebrek aan goed contact zijn.

*“Ben van het kastje naar de muur gestuurd, kwam bij *** terecht en alles duurde ellelang.
Niemand pakt door. Vanaf april vorig jaar en in december kon hij naar *** voor traject van
12 weken, maar helaas na 8 weken bleek het te hoog gegrepen voor hun. Wederom thuis.
In middels bijna mei ruim een jaar verder, nu bericht gekregen per 15 mei naar ***.”*

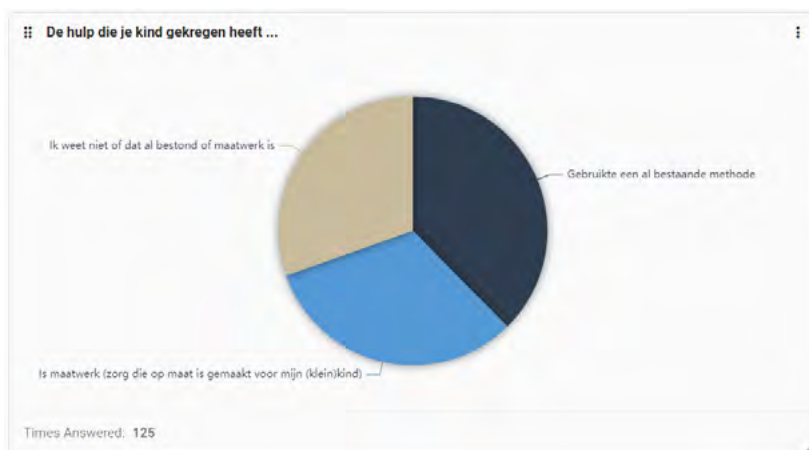
Ook geven deze vertellers aan dat ze een grotere rol van anderen willen zien. Dit sluit weer aan bij de ervaringen waaruit blijkt dat het (gebrek aan) communicatie een belangrijke factor is.

*“Wij zochten hulp voor ons zoontje. Na een procedure die, als je de zomer-vakantie eraf
trekt, 7 maanden geduurd heeft, kunnen we eindelijk starten met behandelen middels
PGB. Ik vond de procedure heel erg stroperig!! Veel verschillende mensen en instanties bij
betrokken. En veel formulieren en stappen die gezet moeten worden om het voor elkaar te
krijgen. Ik ben gelukkig een hoog opgeleide, autochtone vrouw. Als dat niet zo was,
was de kans denk ik heel erg groot geweest dat ik ófwel was afgehaakt ergens in de
procedure, dan wel was vastgelopen. Mijn ervaring is dat het vriendelijke mensen zijn
maar veel te veel bureaucratie.”*

3

Kwaliteit van de hulp

In dit hoofdstuk gaat het over hoe ouders en jongeren de hulp hebben ervaren. We kijken naar het krijgen van de juiste hulp, maar ook naar hoe er met de vertellers is omgegaan door hulpverleners, hoe deskundig de hulpverleners waren en of de hulpverleners goed hebben samengewerkt. In het algemeen zien we dat de hulp die kinderen hebben gekregen ongeveer gelijk verdeeld is tussen de inzet van maatwerk en het gebruiken van een reeds bestaande methode (beide ongeveer 33%). Zie figuur 9.



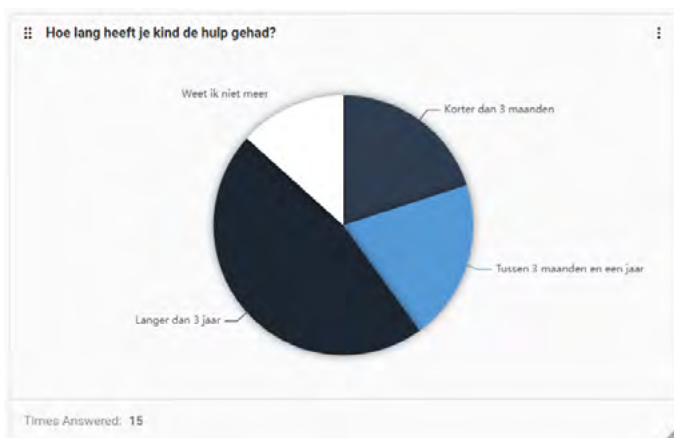
Figuur 9

Veel van de gedeelde ervaringen (87) gaan over het krijgen van de juiste hulp. In deze ervaringen zijn weinig afwijkingen te vinden ten opzichte van het algemene beeld als het gaat over onder andere leeftijd van de jongeren, gemeente, gebruikte methode en hoe lang de jeugdhulp duurde.

3.1 Omgang door hulpverleners

Bij de 43 ervaringen over hoe hulpverleners met de vertellers zijn omgegaan, zijn ongeveer evenveel negatieve als positieve ervaringen. Inzoomend op beide kanten, zien we de volgende opvallende punten.

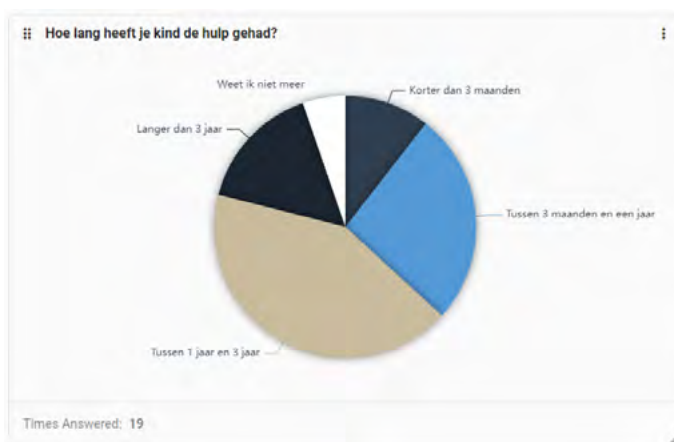
Bij de 15 negatieve ervaringen zien we dat de duur van de hulp als minder 'precies goed' is ervaren (voornamelijk te lang). De duur van de hulp was in bijna de helft van de gevallen langer dan drie jaar. Zie figuur 10.



Figuur 10

Opvallend bij deze negatieve ervaringen is de soort hulpverlening. Veel vaker dan in het totaalbeeld (namelijk 19% versus 6%) gaat het over Jeugdbescherming (uitvoering van een besluit van de rechter, bijvoorbeeld onder toezichtstelling of voogdij). Ook zijn er vaker bestaande methodes toegepast (53% versus 33%).

Bij de 19 positieve ervaringen zien we dat het voornamelijk over Ambulante jeugdhulp gaat (58%) en er vaker maatwerk is ingezet (63%). De duur van de hulp wordt in bijna alle ervaringen als precies goed ervaren. Het aandeel van positieve ervaringen waarbij de hulp langer dan drie jaar heeft geduurd, is maar 15%. Zie figuur 11.



Figuur 11

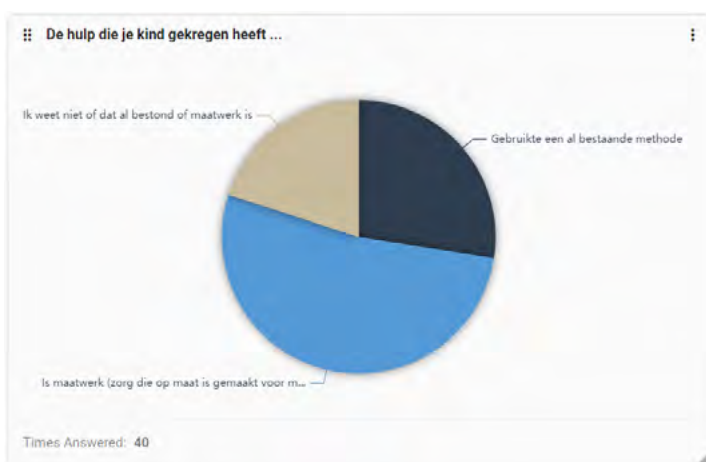
De bepalende factor achter dit verschil is het soort jeugdhulp. Als de ervaring over Jeugdbescherming gaat (11 ervaringen) dan heeft de jeugdhulp in driekwart van de ervaringen langer dan drie jaar geduurd. De beschreven ervaringen geven ook aan dat voornamelijk ouders zich niet gehoord voelen en zich soms zelfs niet menselijk behandeld voelen.

“Soms wordt ik van binnen boos als afspraken niet worden nagekomen, er niet volledig eerlijk gecommuniceerd wordt (over een jeugdbeschermer bijvoorbeeld) of als men mij niet begrijpt.”

“De beschikkingen staan vol met leugens en onwaarheden. Je kind wordt tegen je opgezet. Na 3 en half jaar krijgt mijn dochter nog steeds niet de hulp die zij nodig heeft. Je word nergens bij betrokken als ouder. De rest van het gezin is overal de dupe van. Van mijn eens zo hechte gezin is niets over dankzij hen.”

3.2 Deskundigheid van hulpverleners

Bij ervaringen die gaan over de deskundigheid van hulpverleners (40 ervaringen) valt op dat er bij deze ervaringen vaker dan normaal maatwerk is ingezet (52%). Zie figuur 12.



Figuur 12

Samen met het gegeven dat deze ervaringen grotendeels als positief worden bestempeld, de hulp voornamelijk heeft geholpen en de invloed groot, is toont het aan dat er een sterke positieve samenhang zit tussen een grote ervaren deskundigheid en het inzetten van de juiste hulp.

“De maatschappelijk werkster die haar begeleid heeft voldoende kennis. Daarnaast is ze nog eens heel erg prettig in de omgang en voel ik me op mijn gemak om dingen met haar te delen. Ik merk ook dat haar interesse in onze casus verder gaat dan ‘the call of duty’ Ze is een prettig, vriendelijk, benaderbaar persoon waar ik graag mee spar. Ik leer veel van haar. Soms denk ik dat ze in ons leven is gekomen om niet alleen mijn kind op weg te helpen maar ook mij. Ze verdient een dikke pluim.”

3.3 Samenwerking tussen hulpverleners

We hebben geen opvallende ervaringen gezien die gaan over de samenwerking tussen hulpverleners (18 ervaringen). Wel wordt stilgestaan bij de wisselingen van hulpverleners binnen organisaties.

“We hebben in 2021 als steun gezin gewerkt voor een pleegkindje. Dit meisje liet gedragsstoornissen zien in het pleeggezin waar zij verbleef. Bij ons deed ze het redelijk goed. Ondanks dat zij en haar zus en zusje een voogd hadden, hebben wij nooit enig contact gehad met jeugdzorg. De ene na de andere voogd kwam voorbij hoorde wij van het pleeggezin.”

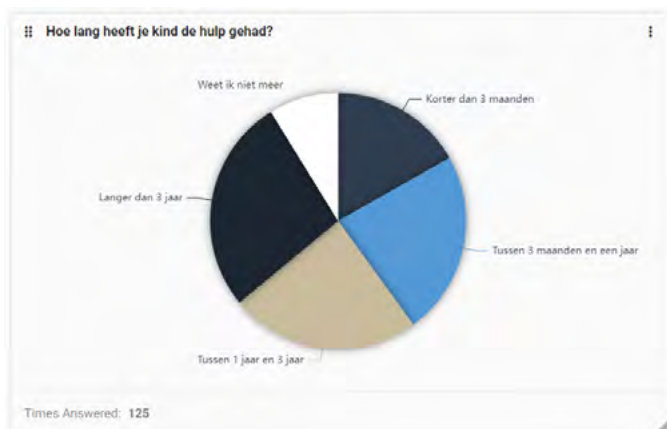


4

Effect van de hulp

Het doel van het bieden van jeugdhulp is het oplossen van een hulpvraag of het verbeteren van de situatie. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar wat de jeugdhulp heeft opgeleverd, welke impact de jeugdhulp heeft gehad en hoe lang de jeugdhulp heeft geduurd.

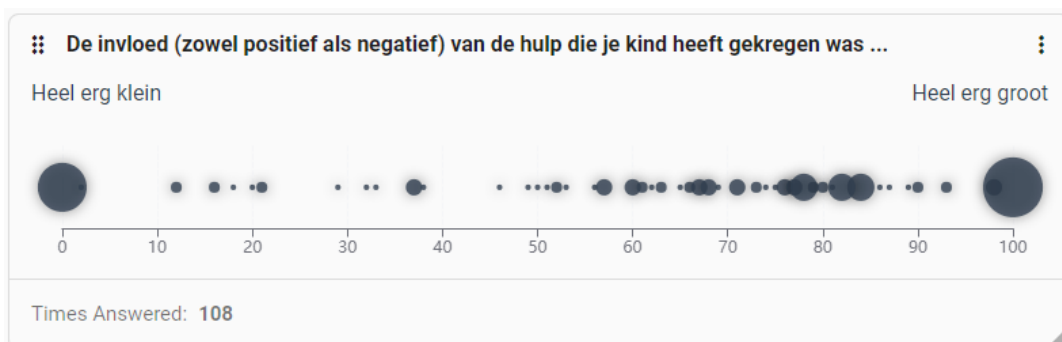
In het totaalbeeld van de reacties gaat 16% van de ervaringen over wat de hulp heeft opgeleverd, heeft de hulp overwegend vaak goed geholpen en was de invloed overwegend groot. In 40% van de ervaringen duurde de hulp korter dan een jaar, in 24% tussen 1 en 3 jaar en in 27% langer dan 3 jaar. Zie figuur 13.



Figuur 13

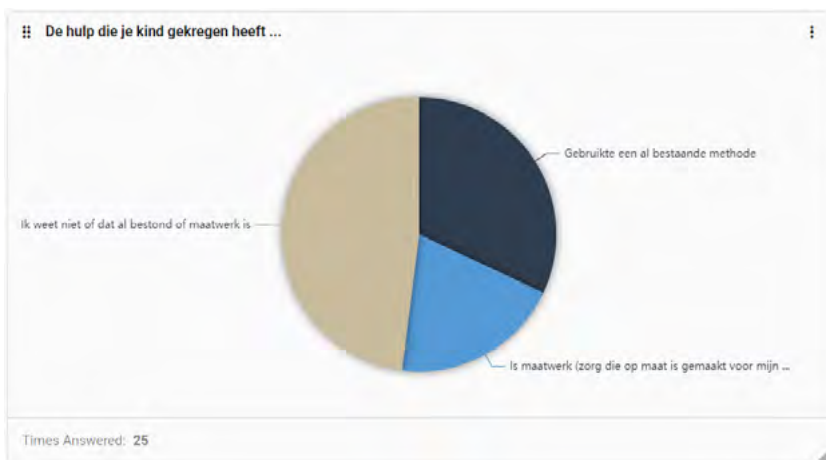
4.1 De invloed van de jeugdhulp

De invloed van de jeugdhulp, los van of deze ervaring positief of negatief is, is vooral groot tot erg groot. Zie figuur 14. Er zijn echter ook gevallen waar de invloed erg klein is of een beetje in het midden.



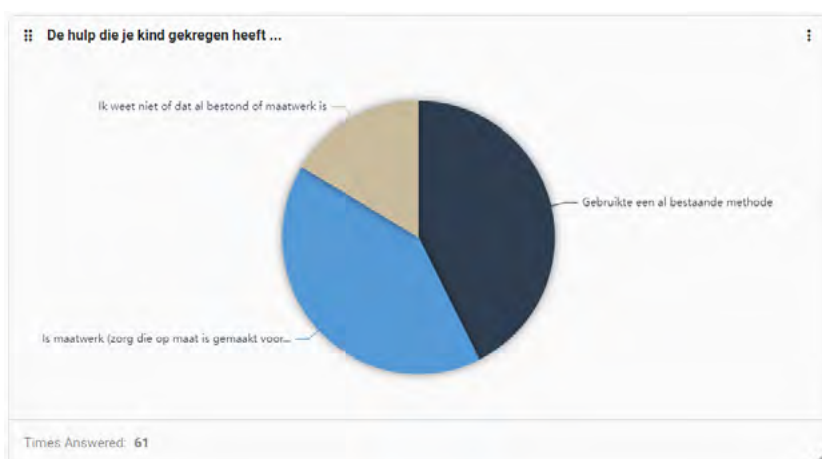
Figuur 14

Wanneer er op beide kanten van het spectrum wordt ingezoomd, valt op dat ouders/verzorgers die aangeven dat de invloed (heel erg) klein is, minder goed weten of de gekregen jeugdhulp maatwerk of bestaande hulp is. Dat geeft 48% aan terwijl dat in het totaalbeeld ongeveer 33% is. Zie figuur 15.



Figuur 15

Daarentegen zien we bij de ervaringen waarbij de invloed van de hulp als (heel erg) groot wordt ervaren, dat 16% van de ouders niet weet of de ontvangen jeugdhulp maatwerk of een bestaande methode is. Zie figuur 16.

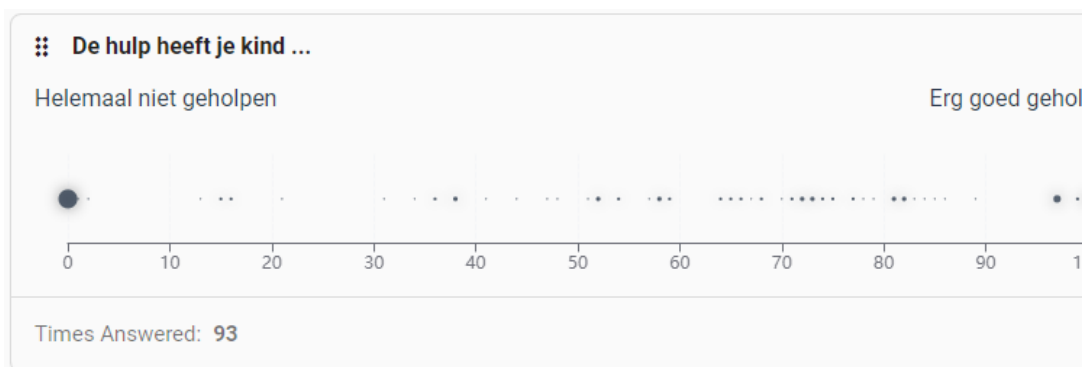


Figuur 16

Hieruit zou geconcludeerd kunnen worden dat de betrokkenheid van ouders laag is in de gevallen dat ze niet weten wat voor hulp er ingezet is, maar daar zijn geen aanwijzingen voor in de beschreven ervaringen. Wel staat in de ervaringen dat er vaak nog geen (juiste) hulp gestart is. Dat wordt ondersteund doordat bij 43% nog steeds wordt gewacht op hulp.

4.2 De mate waarin de jeugdhulp heeft geholpen

Van de 93 ervaringen waarin is aangegeven in welke mate de jeugdhulp heeft geholpen, geven 49 vertellers aan dat de hulp goed heeft geholpen (groter dan 60) tegenover 28 niet of nauwelijks geholpen (kleiner dan 40). Binnen die 28 ervaringen zijn er 13 die hebben aangegeven dat de hulp helemaal niet heeft geholpen. Zie figuur 17. Er is een duidelijk verschil tussen deze ervaringen.

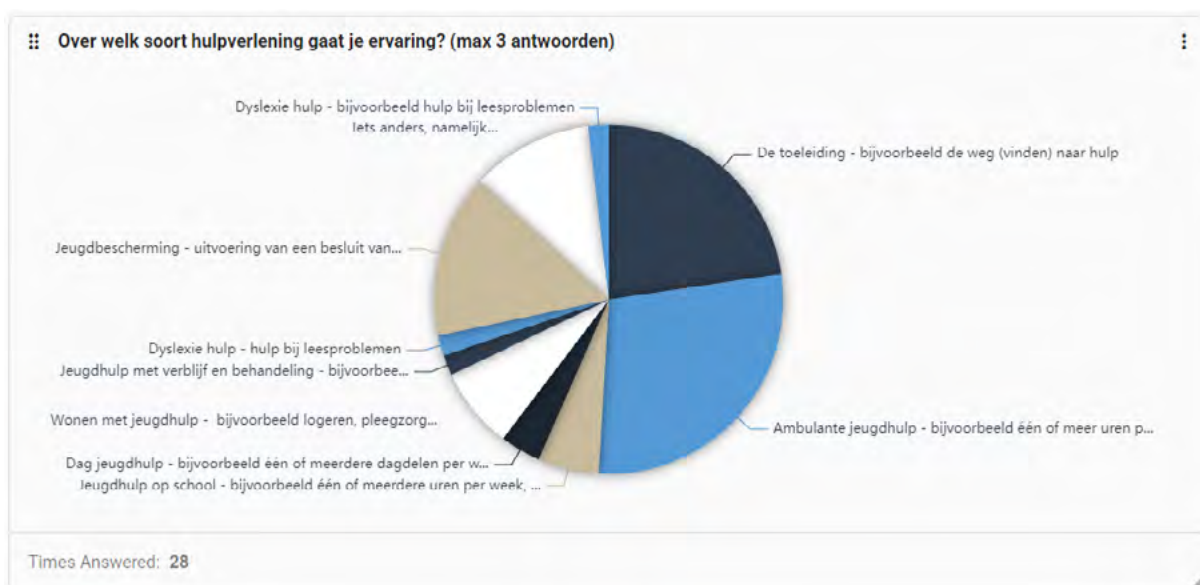


Figuur 17

Daar waar de jeugdhulp in de ervaringen niet of nauwelijks heeft geholpen, is de ervaren duur niet goed en worden de ervaringen overwegend bestempeld als negatief (24 van de 28). Daar waar de jeugdhulp wel heeft geholpen was de duur goed en zijn de ervaringen als positief bestempeld (43 van de 49).

“Onze ervaring is zeer positief. Ik merk aan mijn dochter dat ze vooruitgang boekt en dat ze het leuk vindt. De betrokkenheid richting de ouders is ook zeer positief. We krijgen altijd netjes een update na iedere sessie die heeft plaatsgevonden.”

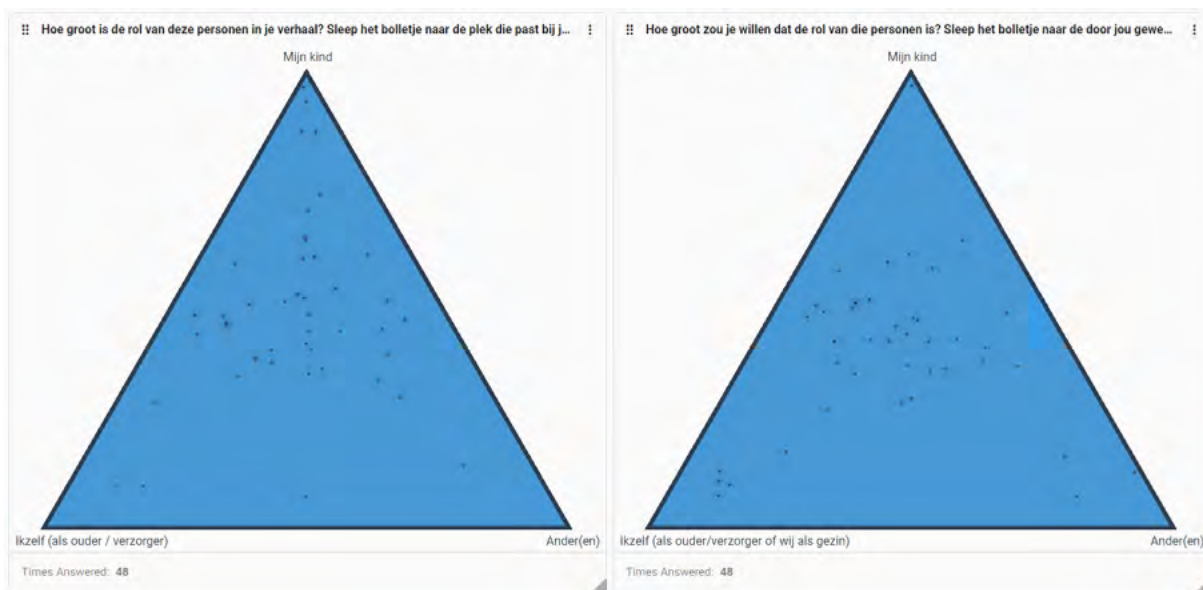
Het valt op dat er bij de 49 vertellers bijna geen aandeel van ervaringen met zwaardere jeugdhulpvormen (jeugdbescherming, jeugdhulp met verblijf, wonen met jeugdhulp) is (6%) en bij de 28 wel (25%). Het gaat om bijna alle gevallen waarbij het jeugdbescherming betrof (8 van de 11). Zie figuur 18.



Figuur 18

*“Na een uithuisplaatsing vanwege mishandeling door vader en verblijf van 2 jaar in de vrouwenopvang heeft onze dochter en klein kinderen nu een huis in ***. Daar heeft het vervolgens nog een jaar geduurd voordat er hulp aan de kinderen is gerealiseerd. Zolang de vader procedures voert houden instanties de hulp af. Terwijl juist deze kinderen hard hulp nodig hebben. Uiteindelijk heeft zij nieuwe gezinsvoogden gekregen die een standpunt in durfden te nemen en was er meer mogelijk. Maar ook toen duurde het nog een tijd voordat er gestart kon worden. Eind 2019 uit huis geplaatst en voorjaar 2022 pas hulp. We zijn blij met de hulp die er nu is maar het is schrijnend om te horen dat inmiddels de meeste schade door de de niet ingezette hulp is opgelopen. Hierdoor is extra lange hulp nodig.”*

Een bijzondere constatering doen we bij de ervaringen waar de jeugdhulp goed heeft geholpen. De rol van het kind mag van de vertellers duidelijk kleiner. Dat zien we in een verschuiving van de puntenwolk naar het midden van de driehoek. Zie figuur 19. Toch gaat het hier om overwegend positieve ervaringen, startte bij 70% de hulp binnen zes maanden en was de duur van de hulp precies goed. De verschuiving gaat van bijna alleen een rol voor het kind naar de ouders/gezin, maar de ervaringen geven niet eenduidig aan waarom ze die beweging zouden willen.



Figuur 19

“Voor onze beide kinderen krijgen wij hulp/ondersteuning. Iets waar wij heel blij mee zijn dat dit mogelijk is. Ook zijn wij heel tevreden over de manier waarop dit gaat, en voelen wij ons als ouders begrepen. Waar wij blij van worden is dat we tips en handvaten krijgen waar we ook echt iets mee kunnen. De gesprekken die wij hebben zijn fijn, en het geeft ons ook een bepaalde rust dat wij niet de enige zijn hierin.”

5

Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

Vanuit de verhalen en de analyse hebben we conclusies gedestilleerd die aanknopingspunten bieden voor het identificeren van knelpunten of juist punten die goed gaan.

1. De fasen van instroom – doorstroom – uitstroom laten zwakke patronen zien. Daarmee bedoelen we dat er in iedere fase stagnatie dreigt op te treden en wachttijden (te) lang zijn, waardoor problematiek verergert. Dit hangt samen met de bureaucratie die ervaren wordt door ouders.
2. Levensgebeurtenissen als echtscheidingen van ouders kunnen grote impact hebben op kinderen en jeugdigen. Ouders ervaren dat er (te) lang gewacht wordt om jeugdhulp in te zetten totdat er duidelijkheid is over de situatie van ouders (scheiding uitgesproken). Daardoor worden problemen van kinderen en jeugdigen complexer en duurt de jeugdhulp uiteindelijk langer.
3. We zien in de ervaringen dat mensen zich niet altijd gehoord voelen of serieus genomen. Dat komt onder andere terug in kritiek op de dossiervorming. Ze zien hun verhaal niet terug of ze herkennen zich er niet in.
4. Kinderen wonen in hun (pleeg)gezin en brengen een groot deel van hun tijd door op school. Problemen die op school beginnen, werken sterk door in het (pleeg)gezin. Tegelijkertijd zien we dat school een heel belangrijke bijdrage kan leveren aan het versterken van veerkracht en het versnellen van het oplossen van problemen.
5. De onderzoekers zien zwakke signalen dat (pleeg)ouders ervaren dat het verloop onder voogden hoog is en betrokkenheid laag, waardoor veel terecht komt op de schouders van (pleeg)ouders.
6. Korte lijnen, duidelijkheid over welke hulp waar is te krijgen en continuïteit van hulpverleners tijdens een traject, alsmede de klik die ouders en kinderen ervaren met hun hulpverlener zijn kritische succesfactoren waardoor ouders en kinderen heel tevreden zijn over de geboden hulp en de effecten daarvan vergroot worden.

5.2 Aanbevelingen

We realiseren ons dat, net als in heel Nederland, de wachtlijsten voor de jeugdhulp in Zuid-Holland Zuid voor veel frustratie en ergernis zorgen. Los daarvan is op basis van dit clïëntervaringsonderzoek de allerbelangrijkste aanbeveling: heb aandacht voor de communicatie voor alle facetten in het hele traject van jeugdhulp richting alle partijen. Communicatie wordt als frustratie benoemd in de negatief beleefde ervaringen én als compliment in de positief beleefde ervaringen. Belangrijk dus om in te zetten op communicatie als verbetering en als borging voor dat wat goed gaat.

1. Communicatie tijdens toegankelijkheid. Bij de toeleiding en wachten op hulp is het onze aanbeveling om ouders en jongeren telkens op de hoogte te houden van de processtappen, wie de regie heeft, hoe lang de stappen duren, et cetera. Nu ervaren inwoners deze periode als een radiostilte. In hun beleving gebeurt er niets. Terwijl zij wel elke dag geconfronteerd worden met de hulpvraag van hun kind.
2. Onze tweede aanbeveling gaat ook over de communicatie richting ouders en jongeren. Hoe ziet de hele keten eruit? Dus specifieke communicatie op de overgangen instroom – doorstroom – uitstroom. In de ervaringen van inwoners zorgen deze overgangen voor frustratie.
3. Zorg voor soepele overgang en samenwerking tussen partijen. Het is niet realistisch om te denken dat het hele traject van aanvraag tot uitstroom door één partij wordt uitgevoerd. Er zullen altijd overgangen zijn. Het is wel realistisch om ervoor te zorgen dat de partijen weten hoe de hele keten eruit ziet, wat de taken en verantwoordelijkheden van andere partijen zijn en wat hun eigen plek daarin is. Als er een overgang aankomt, wie heeft wanneer welke rol? Hoe kan dit zo worden vormgegeven dat de jeugdige en de ouders daar zo min mogelijk 'last' van hebben?
4. Tot slot bevelen wij aan om in te zetten op het samenspel met ouders en kinderen. Maak hierbij gebruik van de positieve ervaringen die er zeker ook zijn. Deze leren ons namelijk dat positieve ervaringen vertellen over een gedeelde, gezamenlijke, verantwoordelijkheid voor het proces en de hulp.



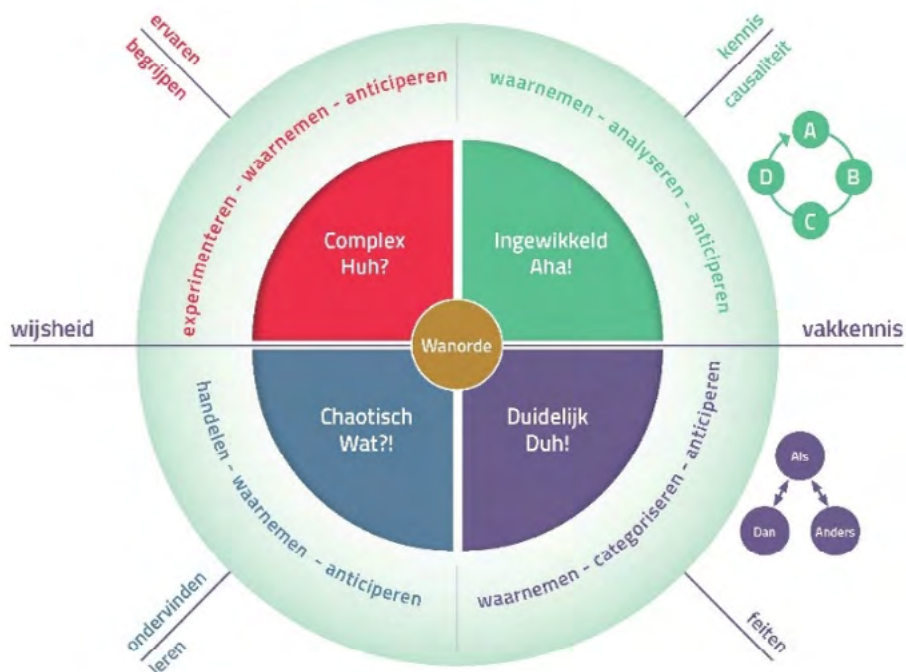
Bijlage 1: Methode Omdat Ervaring Telt

Omdat Ervaring Telt is een narratieve onderzoeksmethode die gebruik maakt van de tool SenseMaker van Cognitive Edge. SenseMaker is ontwikkeld door David John Snowden en is een patroonmanagementmethode om ideeën, denkwijzen, ervaringen en gedrag in kaart te brengen, trends te signaleren en problemen te monitoren². Tevens geeft SenseMaker richting aan mogelijke oplossingsrichtingen en meet het effect van (continue) aanpassingen. Het voordeel van deze methode is dat het wezenlijk verschilt van andere op verhalen gebaseerd onderzoek en van reguliere ervaringsonderzoeken. Doordat er levenservaringen worden opgehaald en geen veldobservaties of interviews worden gehouden, is er geen vermenging van de waarden van onderzoeker en respondent. En waar reguliere ervaringsonderzoeken niet verder komen dan getalsmatige resultaten, genereert deze methode ook oplossingsrichtingen. Deze methode is een vorm van overgedragen kwalitatief onderzoek, omdat de verantwoordelijkheid voor de interpretatie van verhalen niet bij de onderzoeker ligt, maar is overgedragen aan de respondenten/vertegenwoordigers. Daarmee is het een democratisch instrument. Zo vormen de resultaten een betekenisvol raamwerk dat gebaseerd is op onderzoek van patronen, onderliggende relaties, normen en dynamiek binnen een sociaal systeem.

Toepassingsgebied

Sociale systemen (hetzij op het werk, hetzij in de maatschappij) zijn doorgaans complexe of chaotische omgevingen omdat de bijbehorende kenmerken en hoe ze op elkaar inwerken vaak onzeker en onduidelijk zijn. Dit wordt veroorzaakt doordat complexe systemen interacteren met de omgeving. Hierbij geldt dat het nooit de som van de onderdelen betreft maar altijd het product van de interactie. In een dergelijke omgeving stelde Snowden daarom voor om interactie binnen het systeem te onderzoeken door middel van 'sondering'. Als gevolg van dit onderzoek ontdekten managers patronen die voortkomen uit het systeem en die door middel van het aanmoedigen en ontmoedigen van gedrag – reageerden (patroonbeheer). Zie Figuur 20.

² Van de Merwe et al., 2019, Making Sense of Complexity: Using Sensemaker as a Research Tool https://www.researchgate.net/publication/332805098_Making_Sense_of_Complexity_Using_SenseMaker_as_a_Research_Tool



Figuur 20

Methode

Het inzetten van de methode gaat in 4 stappen (zie Figuur 21), waarvan stap 2, 3 en 4 ook als een continue proces kunnen worden ingezet. Het gaat om (1) inrichting van de tool, (2) verhalen verzamelen en vastleggen, (3) verkennende patroonanalyse en collectieve betekenisgeving van de betekenis achter de patronen, en (4) interventies gebaseerd op het inzicht dat is verkregen welke sturen op de gewenste uitkomsten.



Figuur 21

Stap 1: Het ontwerpen en instellen van het instrument

De opgestelde vragen bepalen de te volgen aanpak en wat er uit de analyse komt. Deze eerste stap is van cruciaal belang, omdat het succes van de methode afhangt van de combinatie van ontwerp en voldoende verhalen. Het doel van het onderzoek is richtinggevend bij het construeren van de resultaten.

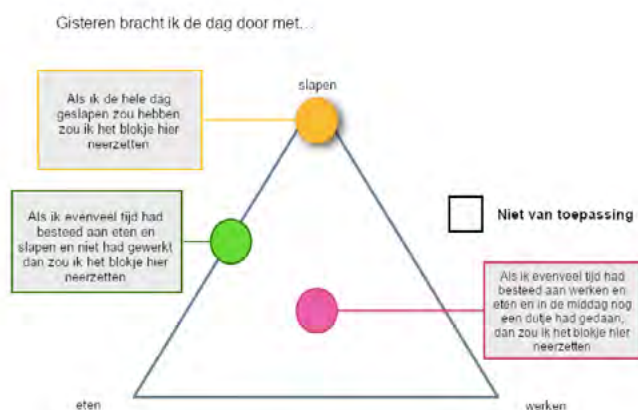
Voor de toegankelijkheid voor laaggeletterden, slechtzienden of mensen met een beperking, is het ook mogelijk audioverhalen op te nemen, zodat men deze kan afspelen en gebruiken in het zingevingskader.

Het zingevingskader vraagt respondenten om een microverhaal, gevolgd door vragen ter verduidelijking, waardoor deelnemers zelf betekenis geven aan hun verhaal. De verduidelijkingsvragen maken gebruik van een aantal applicaties/filters namelijk: driehoeken, schuifbalk, meerkeuzevragen en 'stenen' die nuances in de ervaringen weergeven (zie Figuur 3). Het nodigt mensen uit om hun eigen oordeel te maken en stimuleert langzaam denken en zorgvuldige zingeving.

Stap 2: Strategie voor het ophalen van verhalen

Als het instrument klaar is voor livegang, kunnen gegevens worden vastgelegd op papier, online op het web of via de SenseMaker Collector-app. Vertegenwoordigers van de beoogde doelgroepen kunnen anderen werven voor deelname aan het onderzoek. Ook wordt veelvuldig gebruik gemaakt van sociale media. En we gaan op pad! We trekken naar de plekken waar mensen samenkomen, werken of recreëren.

Om doorlopende gegevensverzameling mogelijk te maken, kunnen reguliere rapporten vervangen worden door micro-verhalen of dagelijkse dagboeken. Ook kunnen er nieuwe klankbordgroepen worden ingericht bestaande uit klanten of werknemers, die kunnen worden geactiveerd als dat nodig is. Door het bijhouden van dagelijkse dagboeken, kunnen er cliëntreizen tot stand gebracht worden.



Figuur 22

Stap 3: Patronen in de verhalen ontdekken en collectieve zingeving

De antwoorden door de respondenten van de driehoeken-, schuifbalk- en stenen-vragen levert numerieke gegevens op die statistisch kunnen worden geanalyseerd en gevisualiseerd. De resultaten van meerkeuzevragen worden gebruikt om de gegevens te filteren en verder te onderzoeken. De verscheidenheid aan patronen die uit de analyse naar voren komt, is te danken aan het vermogen om alle labels in het raamwerk met elkaar te verbinden, maar ook de thema's uit de verhalen achter deze patronen met elkaar te verbinden. Dit is omdat de microverhalen worden gekoppeld met alle numerieke gegevens die zijn afgeleid van het proces van het zelf betekenisgeven.

Collectieve zingeving houdt in dat de informatie wordt teruggegeven aan een breder publiek om duiding/reflecties te vragen over wat de patronen laten zien en waarop ze zijn gebaseerd. Het doel van collectieve zingeving is om, door middel van gesprekken, te proberen de denkpatronen te ontdekken en te begrijpen die geleid hebben tot het gedrag dat in de patronen zichtbaar is gemaakt. Als respondenten aan het onderzoek toestemming hebben gegeven om hun verhaal te delen, kunnen deze verhalen worden gebruikt ter illustratie van zingeving. Respondenten vinden het vaak zinvol om hun verhalen terug te zien en de betekenis hiervan voor verdiepende inzichten en onderbouwde acties terug te horen.

Collectieve zingeving produceert een gedeeld overzicht van wat er gaande is en maakt gecoördineerde acties mogelijk. Het biedt beleidsmakers de mogelijkheid om:

- signalen uit de resultaten te ontdekken;
- inzicht te krijgen in niet eerder begrepen correlaties (statistische samenhang);
- de effectiviteit van interventies te toetsen;
- nieuwe manieren te ontwikkelen om deel te nemen aan het systeem;
- hun strategieën te verbeteren.

Stap 4: Interventies die sturen op gewenste uitkomsten en monitoring hiervan

Daar waar reguliere ervaringsonderzoeken zich doorgaans beperken tot getalsmatige ervaringen in kleurschakeringen van rood tot groen, biedt deze methode (vanwege de gezamenlijke zingevingssessies) de mogelijkheid om te komen tot "meer van dit soort verhalen, minder van dat soort verhalen", wat de leidende methode is voor veilige veranderstrategieën.

Tevens biedt het patroonmanagement van deze methode de mogelijkheid tot continue monitoring. Hierbij kunnen patronen in de loop van de tijd worden gevolgd, om de snelheid en het traject van verandering te volgen en om de reden voor deze veranderingen te onderzoeken. Dit bewustzijn biedt waardevol inzicht en leermogelijkheden en kan opdrachtgevers continu informeren. Een systeem op deze manier naar een 'aangrenzend mogelijk resultaat' duwen, is gemakkelijker dan grote verschuivingen teweeg te brengen.

Mogelijkheden en beperkingen

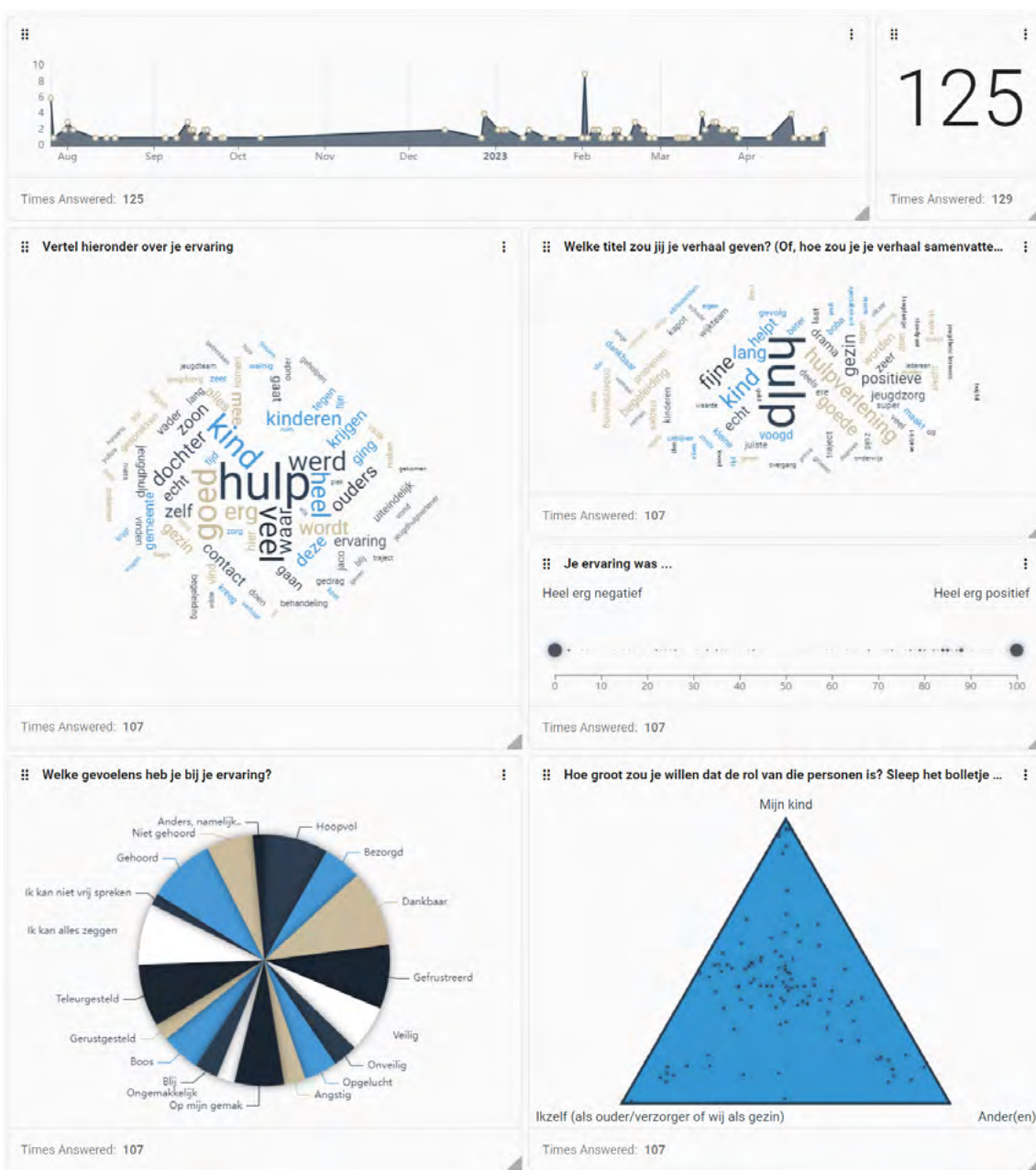
Deze methode is op de eerste plaats een verkennende methode die geschikt is voor verkennend- en hypotheseonderzoek, omdat het patronen en relaties zichtbaar maakt die onbekend waren en daarmee dus verrassingen opleveren. Aan de andere kant kan Omdat Ervaring Telt gegevens

valideren of een hypothese toetsen met eerder gedefinieerde aannames en verwachtingen. Deze methode is niet geschikt voor oorzakelijke verklaringen.

Het gebruik van Omdat Ervaring Telt wat betreft het beoordelen van en omgaan met weerstand is de moeite waard om te benadrukken. Voorbeelden hiervan zijn: metingen bij gemeenschappen die gericht zijn op economische ontwikkeling en waarbij vooruitgang wordt beoordeeld op hun vermogen om om te gaan met weerstand; metingen uitgevoerd naar weerstand in belangrijke dienstverlenende organisaties (het Rode Kruis) om de effectiviteit van interventies in crisissituaties te meten.

Deze methode levert bewijs en ondersteunt beoordelingen; stelt onderzoekers in staat om verder te meten dan ze weten; kan onverwachte inzichten opleveren en data een menselijk gezicht geven door de stemmen van respondenten in te brengen. Respondenten waren vaak blij met de mogelijkheid om hun zorgen te delen. Andere respondenten gaven aan dat het invullen van de vragenlijst helend aanvoelde en vroegen om meer mogelijkheden om deel te nemen.

Bijlage 2: Overzicht opbrengsten

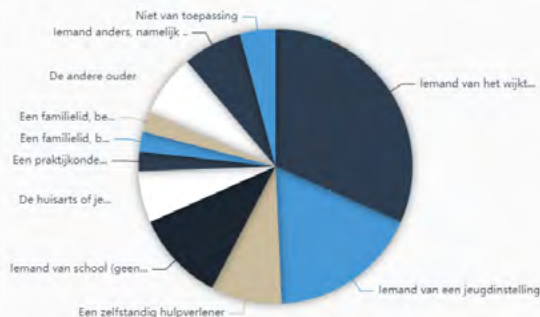


;; Vul hier het gevoel in dat niet in de lijst staat



Times Answered: 6

;; Welke ander speelt er (naast jou en je gezin) een rol in je ervaring? (max ...



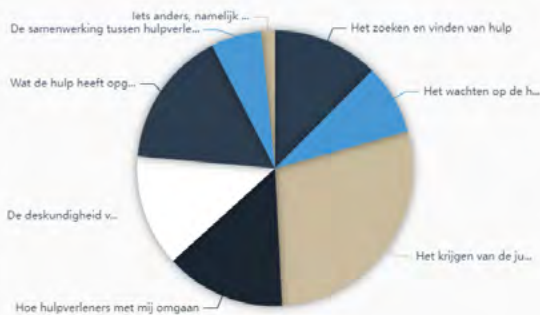
Times Answered: 125

;; Vul hier de ander in die niet in de lijst staat.



Times Answered: 14

;; De ervaring die je hebt verteld gaat over ... (max 3 antwoorden)



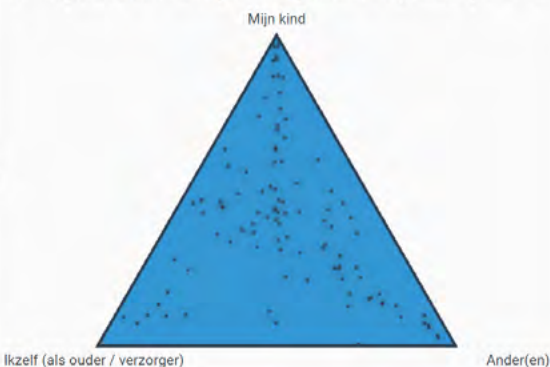
Times Answered: 125

;; Vul hier het onderwerp in dat niet in de lijst staat.



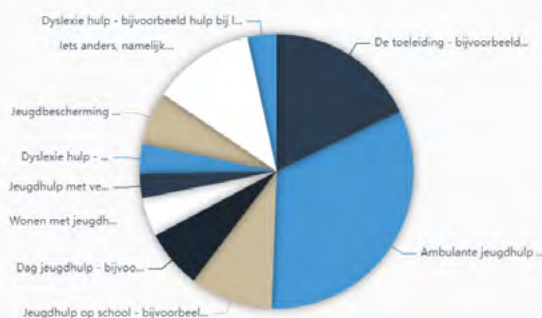
Times Answered: 4

;; Hoe groot is de rol van deze personen in je verhaal? Sleep het bolletje na...



Times Answered: 107

;; Over welk soort hulpverlening gaat je ervaring? (max 3 antwoorden)



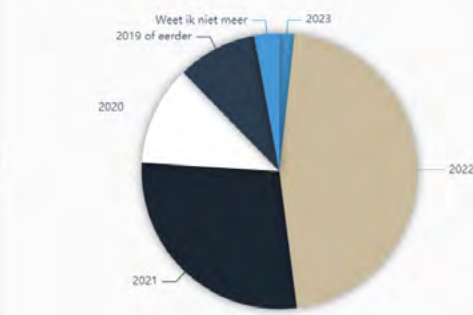
Times Answered: 107

;; Vul hier de andere soort hulp in die niet in de lijst staat.

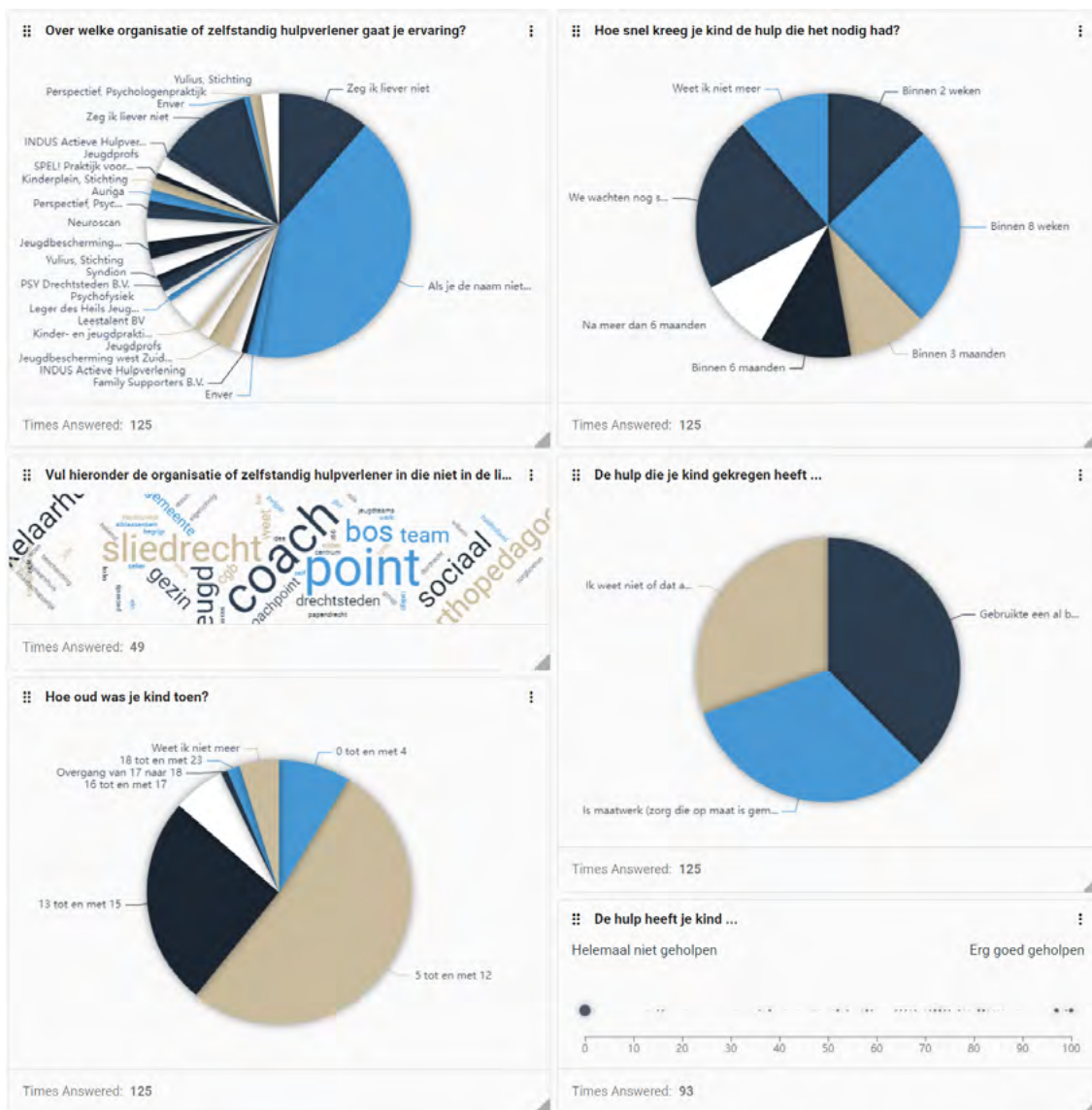


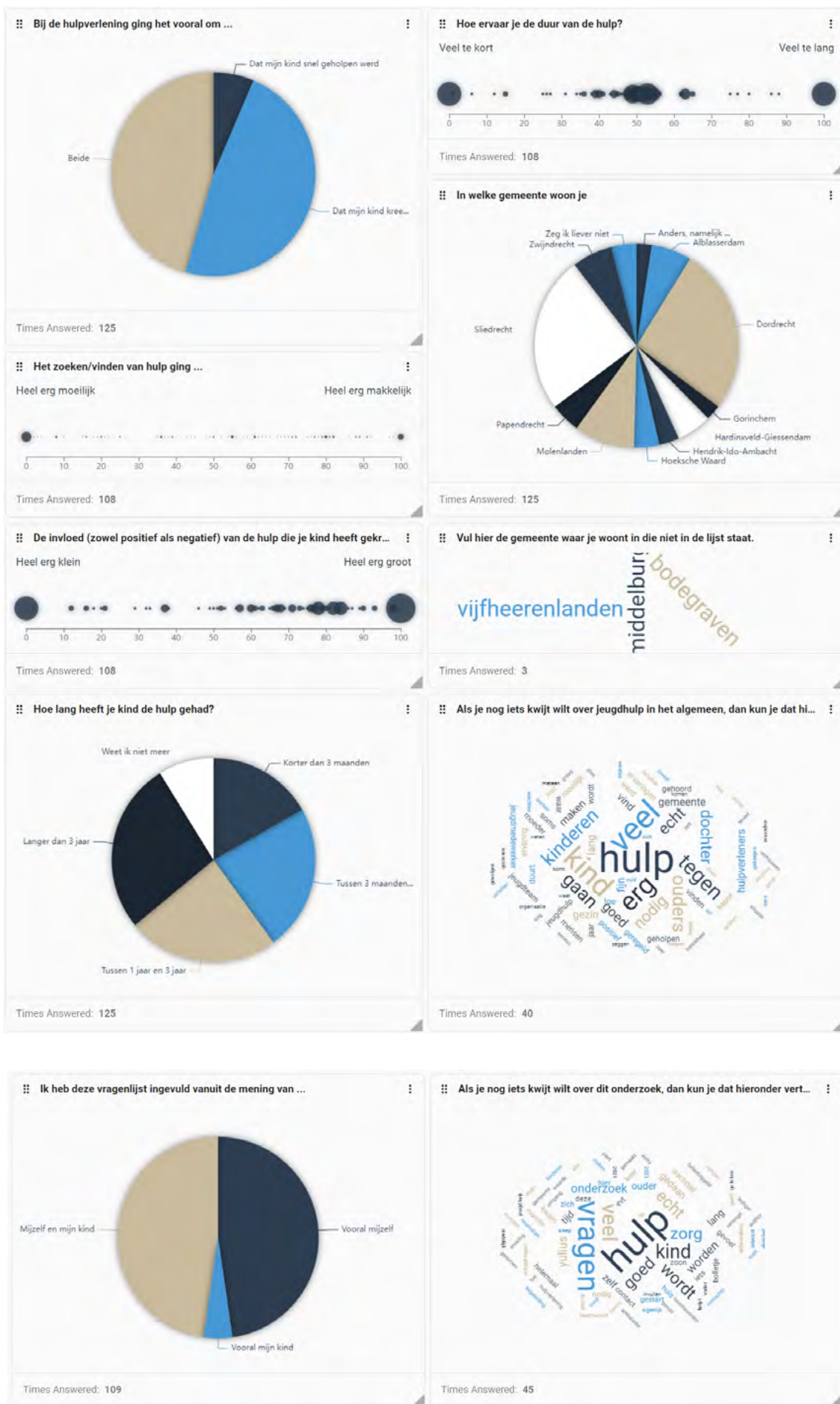
Times Answered: 22

;; In welke jaar had je deze ervaring?



Times Answered: 125





Cliëntervaringsonderzoek
Jeugd Zuid-Holland
Zuid 2022